683/03

Den 20. oktober 2003 blev i sag nr. 60.639:

xxx xxxxxxxxxx
xxxxxxxxx xx
xxxx xxxxxxxxxxxx x

mod

Tryg Forsikring,
Rejse og Sundhed A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

Forsikringstageren, der har rejseforsikring i Tryg Forsikring, Rejse og Sundhed A/S, klager over størrelsen af den af selskabet ydede erstatning i forbindelse med hjemkaldelse.

Klageren er utilfreds med selskabets afgørelse og påstår selskabet tilpligtet at yde erstatningsrejse.

Selskabet har afvist at yde erstatningsrejse under henvisning til, at klageren er rejst hjem i anden halvdel af rejseperioden.

Klageren har i klageskrivelsen til nævnet anført:

> "Som det fremgår af skadesanmeldelsen, døde Jettes mor den 5. december 2002, kl. 21.00, hvilket er kl. 22.00 i Israel.. Vi var ankommet til Israel den 2. december 2002 kl. 15.00 og skulle hjem den 10. december kl. 16.00.
>
> Som nævnt i vores brev af 26. januar 2003, kontaktede vi omgående TRYGs alarmcentral og fik bekræftet, at vores forsikring dækkede skaden, og at vi blot kunne tage hjem uanset omkostningerne. Andet blev ikke meddelt os af alarmcentralen.

Da begravelsen først kunne finde sted søndag den 9. december [8. december] om eftermiddagen, valgte vi at rejse billigst muligt, da det viste sig, at vores billetter kunne ændres uden omkostninger.

Vi forventede derfor at få dækket udgifterne til en ny rejse, da vores planlagte ferie fra 2. - 10. december jo var blevet ødelagt. Som det fremgår af brevene fra TRYG, gav man først kr. 225,-, selv om vi ikke havde krævet disse. Efter vores brev af 26. januar 2003 til TRYG har vi yderligere modtaget kr. 1.532,-.

Vi er altså stadig ikke tilfreds med TRYGs måde at behandle skaden på.

Havde alarmcentralen fortalt os, at vi skulle rejse hjem den 6. december 2002, uanset omkostningerne, for at opnå efterfølgende erstatning, kunne vi naturligvis have valgt en kostbar hjemrejse (ca. USD 800 pr. billet) og samtidigt opnå erstatningen.

Den af os valgte økonomiske løsning kommer os nu til skade. Helt uforståeligt!

2. Hvad vil De konkret opnå hos selskabet?
Betaling af restbeløbet på kr. 5.350,-"

Hertil har selskabet ved skrivelse af 10/3 2003 til nævnet anført:

"5. december 2002 kl. 22.13 modtager vores alarmcentral opkald fra klagerens søn Michael, der meddeler, at hans mormor (klagerens mor) er død. Klageren vil gerne hjem.

Alarmcentralen undersøger mulighederne for en hjemrejse hurtigst mulig. Der var plads den 6. december 2002 kl. 05.30 og igen senere kl. 16.00.

5.december 2002 kl. 22.18 ringer alarmcentralen til klageren og oplyser flytiderne. Klageren meddeler, at de i mellemtiden har besluttet at vente med at rejse hjem til den 8. decernber 2002 om morgen, da bisættelsen først finder sted søndag eftermiddag den 8. december 2002.

Klageren vil selv kontakte flyselskabet og ombooke flybilletterne. Klageren får oplyst, at såfremt der skulle være gebyr, er dette dækket af forsikringen.

Klagerens rejseperiode var fra den 2. december 2002 til 10. december 2002.

Forsikringen yder en erstatningsrejse, hvis klagerens hjemrejse var i første halvdel af rejseperioden jf. forsikringsbetingelsernes punkt 4.3.1.3.

Da klageren ikke opfylder betingelserne for at få tilkendt en erstatningsrejse, har klageren modtaget erstatning efter reglerne om ødelagte rejsedøgn nemlig for den 8. og 9. december 2002 jf. forsikringsbetingelsernes punkt 4.4.1.2 og 4.4.2.3.

Konklusion
Vi fastholder vores afgørelse i sagen, da klagerens hjemrejse først finder sted i anden halvdel af rejseperioden."

Endelig oplyser selskabet over for nævnet, at selskabet har betalt klagerens merudgifter ved hjemrejsen.

I forsikringsbetingelserne hedder det bl.a.:

"**4.3 Erstatning - erstatningsrejse**

…

4.3.1.2 Forsikrede er blevet transporteret hjem i første halvdel af *rejseperioden*, jf. 4.1.1.2 …

4.3.1.3 Forsikrede er rejst hjem i første halvdel af *rejseperioden*, jf. 4.1.1.3 …

…

4.4 Erstatning - pr. ødelagt rejsedøgn

4.4.1.2 Forsikrede i det antal døgn, som forsikrede afkortede *rejseperioden* med, jf. 4.1.1.2 og 4.1.1.3.

…

4.4.2.3 Der ydes ingen erstatning for hjemrejsedagen og aldrig ud over forsikringsperioden."

Nævnet udtaler:

Nævnet finder, at selskabet burde have oplyst klageren om konsekvenserne af, at hjemrejsen først skete i 2. halvdel af rejseperioden. Selskabets undladelse heraf kan dog efter nævnets opfattelse ikke føre til et andet resultat.

Derfor

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

p.f.v.

Henning Jønsson